

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK FMIPA UNP MENGGUNAKAN
ANALISIS FAKTOR**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



MELLA SISKA YANTI

NIM 16037025

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III STATISTIKA
JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK FMIPA UNP
MENGUNAKAN ANALISIS FAKTOR”.**

Nama : Mella Siska Yanti
NIM/Tahun Masuk : 16037025/2016
Program Studi : Diploma III Statistika
Jurusan : Statistika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 03 Februari 2020

Disetujui oleh:
Pembimbing Tugas Akhir



Dra. Nonong Amalita, M.Si.
NIP.19690615 199303 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

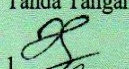

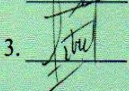
Nama : Mella Siska Yanti
NIM/BP : 16037025/2016
Program Studi : Diploma III Statistika
Jurusan : Statistika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK FMIPA UNP
MENGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Statistika Jurusan Statistika Fakultas
Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, 03 Februari 2020

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Nonong Amalita, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dra. Minora Longgom Nasution, M.Pd	2. 
3. Anggota	: Fitri Mudia Sari, S.Si, M.Si	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mella Siska Yanti

NIM : 16037025

Program Studi : Diploma III Statistika

Jurusan : Statistika

Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam


Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor**" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum yang sesuai dengan hukum Negara dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, 5 Februari 2020

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Statistika


Dr. Dony Hermana, M. Si.
NIP. 19750127 200604 1 001

Saya yang menyatakan,


Mella Siska Yanti
NIM. 16037025

ABSTRAK

Mella Siska Yanti: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor

Kepuasan mahasiswa tentang pelayanan masih ditemukan keluhan tentang pelayanan akademik yang diberikan. Misalnya pada bagian sarana dan prasarana yaitu ruangan perkuliahan kurang efektif, tidak semua ruangan dilengkapi dengan fasilitas pelengkap seperti *Air Conditioner* (AC) dan proyektor, jaringan internet melalui wifi di area tertentu yang lamban dan area tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat yang kurang memadai. Analisis statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa adalah analisis faktor. Analisis Faktor merupakan metode statistika multivariat yang menerangkan hubungan antara sejumlah faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat lebih sedikit jumlah faktor akan tetapi masih menyerap informasi yang terkandung dari variabel asli. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Populasi dalam penelitian ini mahasiswa FMIPA UNP tahun masuk 2017 yang aktif semester Juli-Desember 2019. Sampel penelitian ini berjumlah 308 responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling* dengan metode pengambilan sampel *proportional random sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Faktor pertama terdiri dari ketersediaan fasilitas kamar kecil, kemampuan staf/karyawan akademik dan informasi akademik. Faktor kedua terdiri dari, kecepatan mengakses internet melalui wifi, penilaian yang diberikan dosen terhadap mahasiswa, kesigapan staf/karyawan mengenai informasi fakultas, kemudahan dalam mengurus beasiswa, kemudahan dalam mengurus surat dan kemudahan dalam menemui dosen PA. Faktor ketiga terdiri dari sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah, informasi akademik yang diberikan fakultas dalam bentuk *website (online)* dan papan informasi, ketersediaan tempat parkir, kompetensi dosen sesuai dengan bidang keahliannya, perhatian staf/karyawan fakultas terhadap kendala mahasiswa dan perhatian dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik/matakuliah. Faktor keempat terdiri dari kondisi ruang kuliah yang digunakan untuk belajar, kelengkapan buku referensi di ruang baca, fasilitas ibadah yang disediakan oleh fakultas dan kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen.

Kata kunci: Faktor Kepuasan Mahasiswa, *Probability Sampling*, *Proportional Random Sampling*, *Factor Analysis*

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Menggunakan Analisis Faktor”**

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program Diploma III Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, Dosen Pembimbing Tugas Akhir dan Penasehat Akademik.
2. Ibu Dra. Minora Longgom Nasution, M.Pd, Dosen Penguji.
3. Ibu Fitri Mudia Sari, S.Si, M.Si, Ketua Program Studi Diploma III Statistika Jurusan Statistika FMIPA UNP sekaligus Dosen Penguji.
4. Bapak Dr. Dony Permana, S.Si, M.Si, Ketua Jurusan Statistika FMIPA UNP.
5. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Statistika FMIPA UNP.

6. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerja samanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu, kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermamfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Amin.

Padang, Januari 2020

Peneliti

Mella Siska Yanti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Pelayanan Perguruan Tinggi	8
B. Pelayanan Akademik	12
C. Kepuasan Pelanggan.....	13
D. Kepuasan Mahasiswa	16
E. Matriks	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Jenis dan Sumber Data.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Variabel Penelitian	32
E. Struktur Data	32
F. Instrumen Penelitian	34
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Data	41

B. Analisis Data	46
C. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perhitungan Ukuran Sampel Proportional	32
2. Struktur Data	34
3. Kisi-Kisi Instrumen	35
4. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert	36
5. Uji Reliabilitas.....	38
6. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Skor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Berdasarkan Faktor Bukti Langsung	41
7. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Skor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Berdasarkan Faktor Keandalan	42
8. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Skor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Berdasarkan Faktor Daya Tanggap	43
9. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Skor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Berdasarkan Faktor Jaminan	44
10. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Skor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik FMIPA UNP Berdasarkan Faktor Perhatian	45
11. Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test.....	48
12. Nilai Eigen dan Persentase Keragaman Faktor	49
13. Besar Keragaman Variabel (%) yang Diterangkan Masing-Masing Faktor	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	61
2. Validator Kuesioner	64
3. Data Uji Coba Kuesioner.....	66
4. Tabulasi Data untuk Setiap Butir Pernyataan Kuesioner	68
5. Hasil Transformasi Data Menggunakan <i>Method Succesive Interval</i> (MSI)	81
6. Matriks Data.....	94
7. Matriks Peragam	105
8. Matriks Korelasi.....	106
9. Nilai MSA.....	108
10. Nilai Eigen	112
11. Nilai Vektor Eigen	113
12. Nilai Bobot Faktor.....	115
13. Nilai Loading Faktor	116

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi adalah satuan penyelenggara pendidikan tinggi sebagai tingkat lanjut dari jenjang pendidikan menengah di jalur pendidikan formal. Menurut Peraturan Undang-Undang No. 52 tahun 2018 perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Peserta didik perguruan tinggi disebut mahasiswa, sedangkan tenaga pendidik perguruan tinggi disebut dosen. Perguruan tinggi di Indonesia dapat berbentuk akademi, institut, politeknik, sekolah tinggi, dan universitas.

Universitas sebagai penyedia jasa pendidikan tentunya harus menjaga kualitas jasa yang diberikan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Menurut Surprenant & Churchill (1982) kualitas jasa merupakan anteseden bagi kepuasan pelanggan, terlepas dari apakah kedua konstruk itu diukur pada pengalaman spesifik maupun sepanjang waktu. Sebab kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sangat penting karena penilaian konsumen terhadap pembelian jasa merupakan konstruk yang menentukan kemungkinan adanya pembelian ulang dari konsumen dan akhirnya akan mempengaruhi keberhasilan suatu universitas.

Dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan mahasiswa, universitas harus memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para mahasiswa dalam

bentuk pelayanan. Salah satu pelayanan yang dapat diberikan kepada mahasiswa yaitu pelayanan akademik. Dengan menjalankan program pelayanan akademik yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan para mahasiswa maka akan terwujudnya suatu universitas yang berkualitas. Menurut Lewis & Booms (1983) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang berada di Jalan Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang, Sumatera Barat. UNP menyelenggarakan pendidikan akademik, profesi, dan vokasi dalam bidang kependidikan dan non pendidikan. Saat ini UNP memiliki delapan fakultas salah satunya Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA). FMIPA UNP memiliki enam jurusan yaitu Jurusan Matematika, Biologi, Fisika, Kimia, Statistika dan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA).

FMIPA UNP juga memiliki berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa misalnya memberikan pelayanan dengan cepat dan ramah serta menyediakan sarana prasarana. Pelayanan FMIPA UNP unggul dalam memberikan informasi terutama mengenai akademik, karena FMIPA UNP untuk media informasi pendukung layanan akademik (papan informasi dan portal akademik) sangat baik dalam pengelolaannya. Hal ini, dibuktikan dengan adanya informasi akademik yang disampaikan melalui *website* dan sosial media seperti instagram dan lainnya. Prasarana dalam ruang baca mahasiswa juga sangat lengkap (meja, kursi dan buku-buku). Bahan ajar yang disampaikan dosen sesuai

dengan silabus dan kurikulum yang ada. Walaupun demikian, kenyataan menunjukkan bahwa ada mahasiswa yang merasa belum puas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa FMIPA UNP angkatan 2017 pada tanggal 17 Juli 2019, masih ditemukan keluhan mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan. Misalnya pada bagian sarana dan prasarana yaitu ruangan perkuliahan kurang efektif, tidak semua ruangan dilengkapi dengan fasilitas pelengkap seperti *Air Conditioner* (AC) dan proyektor, namun jika ada AC dan proyektor kadang-kadang tidak bisa digunakan. Jaringan internet melalui wifi di area tertentu yang lamban sehingga sulit mengakses sesuatu yang diperlukan. Area tempat parkir yang kurang memadai baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.

Administrasi di FMIPA UNP, khususnya dalam mengurus surat masih banyak yang mengalami kendala. Misalnya proses untuk memperoleh dalam mengurus surat pengambilan data yang tidak efisien dari segi waktu dan tidak sesuai dengan prosedur antara Jurusan dengan Kasubag. Hal ini dikarenakan minimnya informasi yang disampaikan oleh pihak FMIPA UNP, sehingga mahasiswa yang memerlukan sulit untuk memperolehnya.

Setiap mahasiswa memiliki Penasehat Akademik (PA) yang akan membimbing mahasiswanya sampai selesai masa studi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, masih terdapat keluhan dari beberapa mahasiswa mengenai dosen PA yang sulit ditemui. Hal ini, dikarenakan banyaknya beban mengajar, penelitian dan pengabdian dosen sehingga waktu untuk melayani mahasiswa kurang maksimal.

Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat. Manfaat tersebut adalah kepuasan mahasiswa, berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Mahasiswa memilih penyedia jasa berdasarkan informasi dari teman, keluarga, atau dari lembaga, dan setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami oleh mahasiswa memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas.

Sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan, FMIPA UNP tentunya harus memikirkan strategi pemasaran yang paling baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam dunia pendidikan. Perubahan karakteristik mahasiswa yang semakin tanggap dan cerdas sehingga menuntut institusi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat. Dalam memikat calon mahasiswa yang cukup berkualitas dan menjamin kepuasan mereka, maka FMIPA UNP harus dapat meningkatkan pelayanan akademiknya. Menurut Tjiptono (2004:70) terdapat lima dimensi mutu pelayanan yaitu: 1) bukti langsung/*tangibles* (tampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi), 2) keandalan/*reliability* (kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan), 3) daya tanggap/*responsiveness* (keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap), 4)

jaminan/*assurance* (pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen), 5) perhatian/*emphaty* (kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan).

Apabila pelayanan yang disediakan FMIPA kurang memadai, maka dikhawatirkan akan berkurangnya minat calon mahasiswa yang ingin masuk ke fakultas tersebut, sebagai tempat mereka melanjutkan pendidikan. Sebab, keputusan calon mahasiswa baru tersebut juga dipengaruhi oleh mahasiswa yang sudah menempuh pendidikan di FMIPA UNP. Mahasiswa yang sudah merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima dapat menarik calon mahasiswa baru melalui komunikasi yang positif kepada teman-temannya.

Banyak faktor penentu kepuasan mahasiswa FMIPA terhadap pelayanan FMIPA UNP, sehingga diperlukan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Salah satu analisis yang dapat digunakan adalah analisis faktor. Analisis faktor adalah metode statistika multivariat yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal tetapi bisa menyerap sebagian besar informasi yang terkandung dalam variabel asli. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi antara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang Menggunakan Analisis Faktor”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk mencegah permasalahan yang dibahas meluas dan agar penelitian ini terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada faktor pelayanan akademik FMIPA UNP yang terdiri dari faktor bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa FMIPA UNP.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan batas permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di FMIPA UNP?.

D. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik FMIPA UNP.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, dapat menambah ilmu pengetahuan wawasan dan pemahaman tentang masalah yang diteliti serta menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian.
2. Bagi perguruan tinggi, dapat menambah informasi terhadap permasalahan yang terjadi pada pelayanan akademik Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
3. Bagi pihak lainnya, dapat dijadikan referensi untuk yang berminat meneliti mengenai pelayanan akademik selanjutnya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari analisis data dapat disimpulkan faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik FIMPA UNP yaitu Faktor pertama dinamakan Faktor Pelayanan di dalamnya termuat variabel yang saling berkaitan yaitu ketersediaan fasilitas kamar kecil, kemampuan staf/karyawan akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan dan informasi akademik yang disediakan fakultas.

Faktor kedua dinamakan fasilitas, di dalamnya termuat variabel yang saling berkaitan yaitu kecepatan mengakses internet melalui wifi, penilaian yang diberikan dosen terhadap mahasiswa, kesigapan staf/karyawan mengenai informasi fakultas, kemudahan dalam mengurus beasiswa, kemudahan dalam mengurus surat dan kemudahan dalam menemui dosen PA.

Faktor ketiga dinamakan pelayanan akademik, di dalamnya termuat variabel yang saling berkaitan yaitu sarana pembelajaran (papan tulis, meja, kursi, proyektor dan AC) yang tersedia di ruang kuliah, informasi akademik yang diberikan fakultas dalam bentuk *website (online)* dan papan informasi, ketersediaan tempat parkir, kompetensi dosen sesuai dengan bidang keahliannya, perhatian staf/karyawan fakultas terhadap kendala mahasiswa dan perhatian dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik/matakuliah.

Faktor keempat dinamakan sarana dan prasarana, di dalamnya termuat variabel yang saling berkaitan yaitu kondisi ruang kuliah yang digunakan untuk belajar, kelengkapan buku referensi di ruang baca, fasilitas ibadah yang disediakan oleh fakultas dan kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Diharapkan FMIPA UNP dapat menyediakan fasilitas perkuliahan lebih baik lagi agar mahasiswa yang kuliah di FMIPA UNP dapat beraktivitas dan belajar dengan nyaman.
2. Dalam penelitian ini, peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar mencari referensi lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2009. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus pada Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Alifuddin, M. 2012. *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Magna Script.
- Arambewela, R. & Hall, J. 2009. An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4): p. 555-569.
- Arikunto, Suharmisi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Gasperz, Vincent. 1992. *Teknik Analisis Dalam Percobaan 2*. Bandung: Tarsito Bandung.
- Gioia, D.A. and K.G. Corley. 2002. Being good versus looking good: business school rankings and the circean transformation from substance to image. *Academy of Management Learning & Education*, 1(1): p. 107-121.
- Hayati, N. 2007. *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama)*. Universitas Widyatama, Bandung.
- H. Malayu. S.p, Hasibuan. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan Cetakan ke-5*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Javadi, M. 2011. Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Student SERVQUAL Model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(4).